

12.2

Fusagasugá, 2024-07-05.

Para: COMUNIDAD EN GENERAL

**Asunto:** INFORME CUARTA APERTURA DE BUZONES 2023



Entre todos construimos una mejor  
**UCUNDINAMARCA**

Resolución 160 del 6 de noviembre del 2014 UDEC  
Solicita y diligencia el formato de sugerencias y felicitaciones SACF001  
Apertura trimestral

Sugerencias

Felicitaciones

Sistemas de Atención  
e Información al Ciudadano  
**S.A.I.C.**

 **UDEC**  
UNIVERSIDAD DE  
CUNDINAMARCA

quejasyreclamos@ucundinamarca.edu.co  
**Línea gratuita 018000180414**  
www.ucundinamarca.edu.co Vigilada MinEducación

Te invitamos a solicitar el formato dispuesto si deseas hacer un reconocimiento a algún funcionario o una sugerencia a la institución como oportunidad de mejora continua

Diagonal 18 No. 20-29 Fusagasugá – Cundinamarca  
Teléfono: (601) 8281483 Línea Gratuita: 018000180414  
[www.ucundinamarca.edu.co](http://www.ucundinamarca.edu.co) E-mail: [info@ucundinamarca.edu.co](mailto:info@ucundinamarca.edu.co)  
NIT: 890.680.062-2

Documento controlado por el Sistema de Gestión de la Calidad  
Asegúrese que corresponde a la última versión consultando el Portal Institucional

## Tabla de contenido

### Introducción

1. Consolidado IV apertura de 2023
2. Análisis de sugerencias
3. Análisis de felicitaciones
4. Comportamiento IV apertura 2023
5. Recomendaciones

### Lista de tablas

1. Tabla 1 Consolidado IV apertura 2023.....
2. Tabla 2 Felicitaciones.....
3. Tabla 3 Sugerencias.....
4. Tabla 4 análisis de las sugerencias.....
5. Gráfico 1 análisis de felicitaciones.....
6. Gráfico 2 buzones IV apertura 2023.....

## Introducción

De acuerdo con las reglas establecidas a nivel nacional y los estándares internos de la Universidad de Cundinamarca, y siguiendo el procedimiento SACP02 para manejar sugerencias y elogios, nos alegra presentar el informe trimestral sobre las valiosas ideas recibidas durante este período. Estas sugerencias y elogios son muy importantes para el crecimiento de nuestra institución y fueron enviados por la Oficina de Control Interno de la universidad, así como recopilados a través de buzones en la sede central, seccionales y extensiones de nuestra universidad.

Es esencial destacar que estas contribuciones provienen tanto de individuos como de diversos grupos, demostrando el fuerte compromiso de nuestra universidad con la mejora continua y la satisfacción de todas las partes de nuestra comunidad universitaria.

## 1. CONSOLIDADO CUARTO TRIMESTRE 2023

Aquí está un detallado análisis sobre la cantidad de sugerencias y elogios encontrados al revisar los buzones instalados en la sede principal, así como en las seccionales y extensiones de la Universidad de Cundinamarca. Estas revisiones fueron llevadas a cabo por el equipo de la Oficina de Control Interno, trabajando de cerca con los Gestores de Servicio de Atención al Ciudadano de cada unidad regional respectiva.

Sede, seccional o extensión	Felicitaciones	Sugerencias	Total
Soacha	4	0	4
Girardot	2	1	3
Fusagasugá	10	0	10
Facatativá	35	1	36
<b>Total General</b>	<b>51</b>	<b>2</b>	<b>53</b>
<b>Porcentaje</b>	<b>96,2%</b>	<b>3,8%</b>	<b>100,0%</b>

Tabla No. 1 Consolidado IV trimestre 2023

Después de un detallado análisis de los datos recogidos durante el cuarto trimestre del año 2023, se resalta el frecuente uso de los buzones de sugerencias y felicitaciones ubicados en diversas sedes, seccionales y extensiones de nuestra institución por parte de estudiantes, ciudadanos y otros grupos interesados. Los resultados muestran un índice notable, con un 96.2% de felicitaciones y un 3.8% de sugerencias.

Este alto porcentaje de felicitaciones refleja el nivel de satisfacción y reconocimiento expresado por la comunidad en relación con varios aspectos de nuestra institución, mientras que las sugerencias son valiosas para fomentar la mejora continua y la optimización de los servicios ofrecidos. Este análisis proporciona una visión completa del impacto positivo generado por la interacción activa entre la comunidad y nuestra institución a través de estos canales de retroalimentación.

Es importante mencionar que la Extensión de Facatativá se destacó como la unidad regional con mayor cantidad de formatos diligenciados durante el cuarto trimestre del 2023, representando el 66.0% de las felicitaciones y el

1.9% de las sugerencias. Por otro lado, la Seccional de Girardot registró la menor cantidad de formatos diligenciados, con un total de 3 formatos.

Sede, Seccional o Extensión	Felicitaciones	Porcentaje
Soacha	4	7,5%
Girardot	2	3,8%
Fusagasugá	10	18,9%
Facatativá	35	66,0%

Tabla 2 consolidado IV trimestre 2023

Sede, Seccional o Extensión	Sugerencias	Porcentaje
Girardot	1	1,9%
Facatativá	1	1,9%

Tabla 3 consolidado IV trimestre 2023

## 2. ANÁLISIS DE SUGERENCIAS

Teniendo en cuenta los temas tratados, a continuación, se presenta un desglose detallado y clasificado de las sugerencias realizadas tanto por el personal como por los estudiantes de nuestra institución. Estas sugerencias son reconocidas como elementos fundamentales para fomentar la mejora continua en nuestra institución, ya que señalan áreas específicas de oportunidad que necesitan atención y acción por parte de la institución.

Sede, Seccional o Extensión	Dependencia	Tipificación	No. de Sugerencias
Girardot	Bloque Adm.	Infraestructura	1
Facatativá	3er Piso Bloque adm.	Optimización de los servicios (Bienestar Universitario)	1

*Tabla 4 análisis de las sugerencias*

En lo relacionado con las sugerencias recibidas, se tiene que para el cuarto trimestre del 2023 se presentó lo siguiente:

- ✚ Infraestructura: Mejorar las instalaciones de la Biblioteca.
  - Se han implementado mejoras en las instalaciones de la biblioteca para prevenir accidentes durante las lluvias y aumentar la comodidad de los usuarios.
- ✚ Optimizar los servicios de Bienestar Universitario.

En este contexto, la Universidad de Cundinamarca valora enormemente la participación activa de la comunidad universitaria y otras partes interesadas en la presentación de sugerencias sobre las situaciones que se encuentran en las instalaciones de las diversas sedes, seccionales y extensiones de nuestra institución.

Esta retroalimentación directa nos permite comprender de manera precisa los casos particulares y tomar decisiones orientadas hacia una mejora continua de los servicios que brindamos.

### 3. ANALISIS DE FELICITACIONES

A continuación, presentamos las felicitaciones obtenidas en este cuarto trimestre del año 2023, donde se destaca el buen desempeño por parte de los funcionarios.



A través del procedimiento SACP02, que se centra en los buzones de sugerencias y elogios, tanto los estudiantes como la comunidad en general expresan su aprecio por el compromiso de los funcionarios con la institución. Este reconocimiento se refleja en los formularios de elogios, cuyos datos se representan en un gráfico para facilitar su comprensión.

Facativá destaca con un 69% de las felicitaciones totales, donde se elogia especialmente al Servicio de atención al ciudadano, reconocimiento también al director de dicha sede por su buena administración.

#### 4. Comportamiento III trimestre 2023

A continuación, se exhibe un análisis detallado tanto gráfico como porcentual del empleo de los buzones de sugerencias y felicitaciones durante el cuarto trimestre del año 2023 a nivel institucional. Este enfoque facilita una comprensión clara y precisa del patrón de retroalimentación durante este período específico.



Durante la apertura realizada en el cuarto trimestre de 2023, se observó que, según la clasificación de los formatos encontrados en los buzones, el mayor porcentaje corresponde a las felicitaciones, representando un 96,2% mientras que las sugerencias un 3,8% en total.

## 5. Recomendaciones

Durante el último trimestre de 2023, después de revisar cuidadosamente los comentarios recibidos en los buzones de sugerencias y felicitaciones de nuestra institución, hemos preparado un informe completo sobre las áreas en las que la Universidad de Cundinamarca puede mejorar. La Oficina de Servicio de Atención al Ciudadano informará a cada departamento sobre estos hallazgos de manera detallada, presentando el siguiente resumen:

- ✚ Se reconoce el compromiso de todas las seccionales, extensiones y la sede principal de la Universidad de Cundinamarca en difundir la ubicación de los buzones, promoviendo la participación activa de los usuarios. Asimismo, se han organizado charlas informativas sobre el procedimiento SACP02, con el fin de familiarizar a los estudiantes con este proceso.
- ✚ Es fundamental proporcionar respuestas completas y sustanciales a las sugerencias recibidas, las cuales son valiosas para impulsar la mejora continua, así como también reconocer y motivar a los funcionarios de la institución a través de las felicitaciones recibidas.
- ✚ Como se ha destacado en informes previos, en toda la sede, seccionales y extensiones de la universidad, la mayoría de usuarios que hacen uso de los buzones de sugerencias y felicitaciones son estudiantes. Es notable que las felicitaciones resaltan el excelente desempeño de los funcionarios, las cuales son remitidas directamente a cada uno de ellos como un medio para seguir fomentando y reconociendo su destacada labor dentro de la institución.



SONIA ARÉVALO VALDÉS

Gestora Servicio de Atención al Ciudadano

Transcriptor: Angie Julieth Largacha Gutiérrez

12.2